



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ๕๒๒ / ๒๕๖๔ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความร่วมมือการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนร่วมการประเมินความพึงพอใจเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

### เรื่องเดิม

ด้วยกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นตัวชี้วัดในด้านที่ ๑ การบริหารจัดการ ของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) นั้น

### ข้อเท็จจริง

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ต้องดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการตามสำนัก/กองต่างๆ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณจึงได้ออกแบบสำรวจและสร้าง OR Code ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อนำความคิดเห็นดังกล่าวมาพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ จึงต้องขอความ

### ข้อเสนอแนะ

เห็นควรขอความร่วมมือกอง/ฝ่ายต่างๆ ติดเอกสาร OR Code ณ จุดให้บริการประชาชน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการร่วมตอบแบบสำรวจต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

๘๐

(นางสาวอณูวรรณ ตริวรรณกุล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

(นายสุรเชษฐ์ พักเชือก)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นายชนันท์ เหลนศิลป์)  
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านบึง

(นายสุรสิทธิ์ กังวลกิจ)  
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านบึง



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ที่ ๕๐๑ / ๒๕๖๔ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

## เรื่องเดิม

ตามที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ นั้น

## ข้อเท็จจริง

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

## ข้อเสนอแนะ

เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาข้อเสนอแนะ เพื่อประกอบการจัดทำแผนงาน โครงการหรือกิจกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานราชการเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาต่อไป

(นางสาวอณูวรรณ ตรีวรรณกุล)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาล  
เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

(นายสุรเชษฐ์ พิกเชือก)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เรียน นายกเทศมนตรี  
- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

(นายชนันท์ เทคนศิลป์)  
ปลัดเทศบาลเมืองบ้านบึง

(นายสุรเชษฐ์ พิกเชือก)  
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านบึง

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ใน ๔ มิติ พบว่า

๑. ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๓๔
๒. ช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๑๔
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๗๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๗๗

โดยภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓

ตารางสรุปร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มิติด้านต่างๆ	ร้อยละความพึงใจ
<b>๑. ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
๑.๑) มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย	๘๕.๕๘
๑.๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นระบบ	๘๗.๕๐
๑.๓) การให้บริการเป็นไปตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	๘๗.๕๐
๑.๔) มีเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ	๘๐.๗๗
<b>รวม</b>	<b>๘๕.๓๔</b>
<b>๒. ช่องทางการให้บริการ</b>	
๒.๑) นำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	๘๗.๕๐
๒.๒) การบริการเป็นการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service)	๘๐.๗๗
<b>รวม</b>	<b>๘๔.๑๔</b>
<b>๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
๓.๑) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๙๐.๓๘
๓.๒) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	๙๐.๓๘
๓.๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	๙๒.๓๑
๓.๔) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๙๓.๒๗
๓.๕) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	๘๘.๔๖
๓.๖) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๙.๔๒
<b>รวม</b>	<b>๙๐.๗๐</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
๔.๑) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์ มีความเหมาะสม	๗๗.๘๘
๔.๒) มีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน	๘๕.๕๘
๔.๓) ห้องน้ำมีความสะอาด มีสภาพที่ดีและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๗๙.๘๑
๔.๔) สถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุและผู้พิการ	๘๐.๗๗
๔.๕) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	๘๑.๗๓
๔.๖) สถานที่ให้บริการมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	๗๘.๘๔
<b>รวม</b>	<b>๘๐.๗๗</b>
<b>รวมร้อยละทั้งหมด</b>	<b>๘๕.๒๓</b>

## ข้อเสนอแนะ

๑. การจัดบริการแบบ One Stop Service โดยบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๒. การลดใช้กระดาษและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนในการติดต่อราชการ พร้อมจัดอุปกรณ์และนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้การติดต่อราชการเป็นอย่างรวดเร็ว
๓. การทบทวนการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการปรับปรุงภารกิจเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็ว และมอบหมายอำนาจตัดสินใจเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว
๔. จัดทำแผนผัง คู่มือประชาชน แผ่นพับ ที่แสดงถึงขั้นตอนการบริการในรูปแบบที่ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ณ จุดให้บริการ และเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวทางเว็บไซต์ให้ประชาชนได้รับทราบ
๕. การเชื่อมระบบอินเทอร์เน็ตของเทศบาลให้เป็นระบบเดียว โดยมีศูนย์กลางเพื่อควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตและเก็บข้อมูลการใช้งานอินเทอร์เน็ตตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ และเพื่อจัดการบริการอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ



ประกาศเทศบาลเมืองบ้านบึง

เรื่อง การรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วย เทศบาลเมืองบ้านบึง ได้ดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ในการนี้ เทศบาลเมืองบ้านบึง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔

(นายสุรสิทธิ์ กังวลกิจ)

นายกเทศมนตรีเมืองบ้านบึง

# สำเนาฉบับ

ประกาศเทศบาลเมืองบ้านบึง

เรื่อง การรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วย เทศบาลเมืองบ้านบึง ได้ดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ในการนี้ เทศบาลเมืองบ้านบึง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔



(นายสุรสิทธิ์ กังวลกิจ)

นายกเทศมนตรีเมืองบ้านบึง



..... ปลัดเทศบาล

..... รองปลัดเทศบาล

.....  ..... ผอ.กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

.....  ..... หัวหน้างาน.....

.....  ..... พิมพ์/ทาน

# แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของหน่วยงานสังกัดของ เทศบาลเมืองบ้านบึง

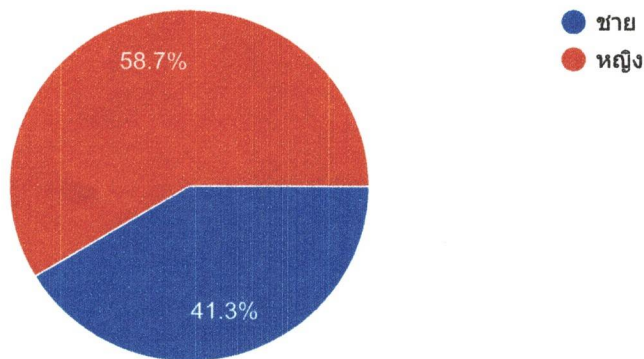
การตอบกลับ 104 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

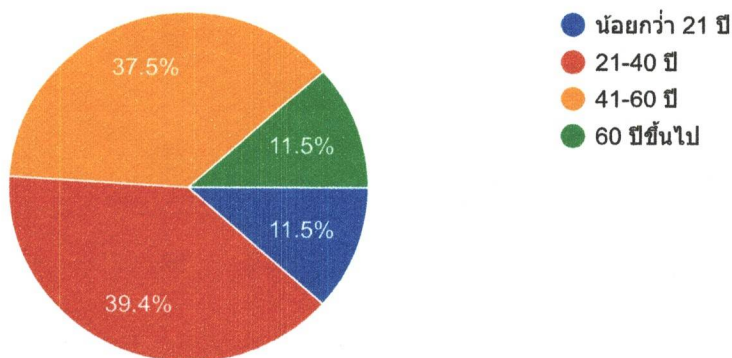
### เพศ

คำตอบ 104 ข้อ



### อายุ

คำตอบ 104 ข้อ

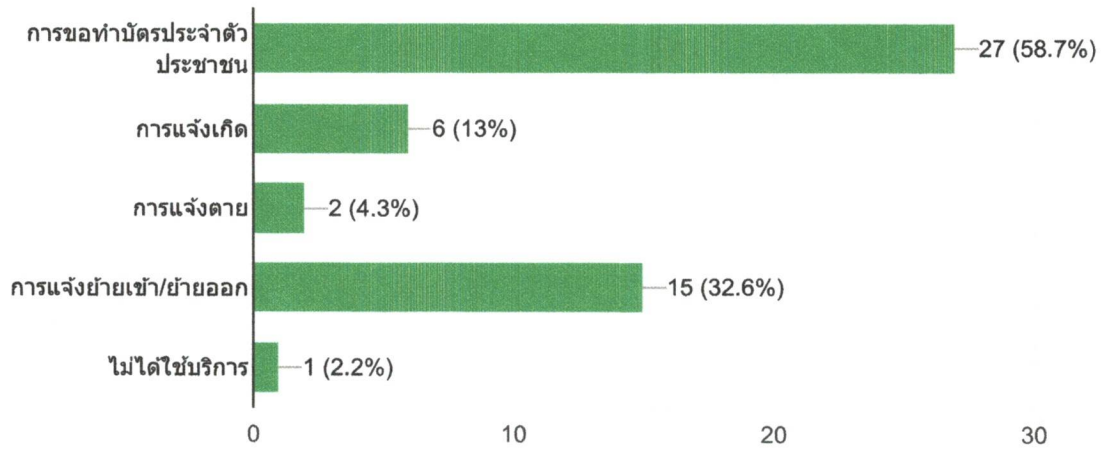




## ส่วนที่ 2 หน่วยงานและเรื่องที่ขอรับบริการ

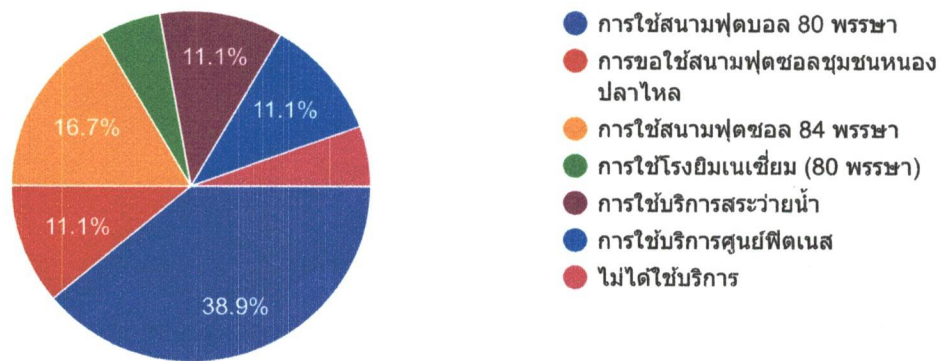
### สำนักปลัด

คำตอบ 46 ข้อ



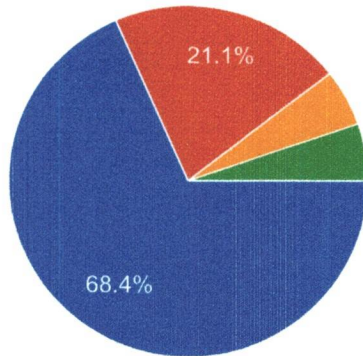
### กองการศึกษา

คำตอบ 18 ข้อ



## กองคลัง

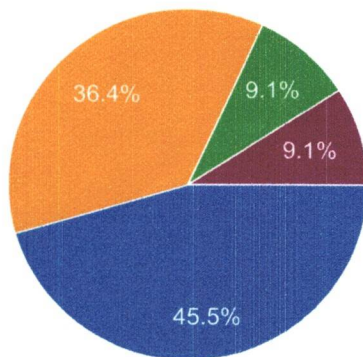
คำตอบ 19 ข้อ



- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การขออนุญาตใช้เสียง
- ไม่ได้ใช้บริการ

## กองช่าง

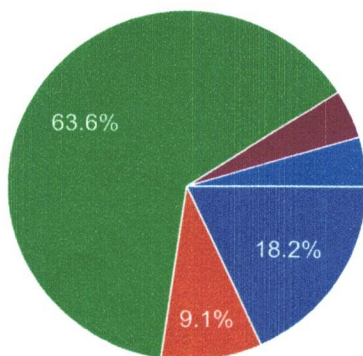
คำตอบ 11 ข้อ



- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร
- การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน/ ออกแบบอาคาร
- ไม่ได้ใช้บริการ

## กองสาธารณสุขฯ

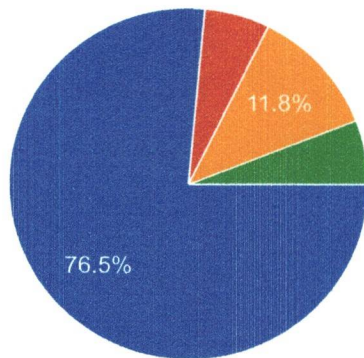
คำตอบ 22 ข้อ



- การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารฯ
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขออนุญาตฆ่าสัตว์
- การขอใช้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล (ดูดส้วม)
- ไม่ได้ใช้บริการ
- ฉีดวัคซีน

### กองสวัสดิการฯ

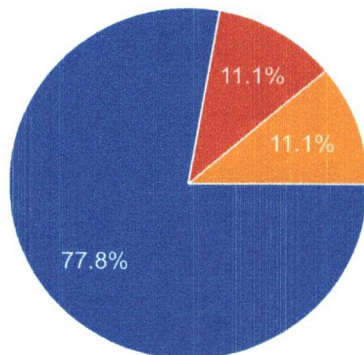
คำตอบ 17 ข้อ



- การติดต่อ/บริการด้านชุมชน การติดต่อ/บริการด้านสังคมสงเคราะห์
- การติดต่อ/บริการด้านสตรีและครอบครัว
- การติดต่อ/บริการด้านเด็กและเยาวชน
- ไม่ได้ใช้บริการ

### กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

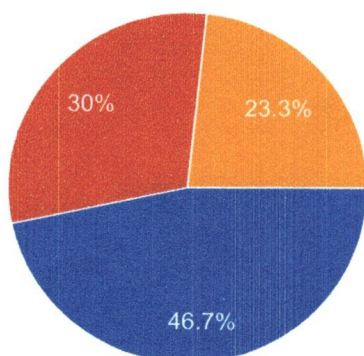
คำตอบ 9 ข้อ



- การใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ไม่ได้ใช้บริการ

### ขอรับบริการด้านอื่นๆ

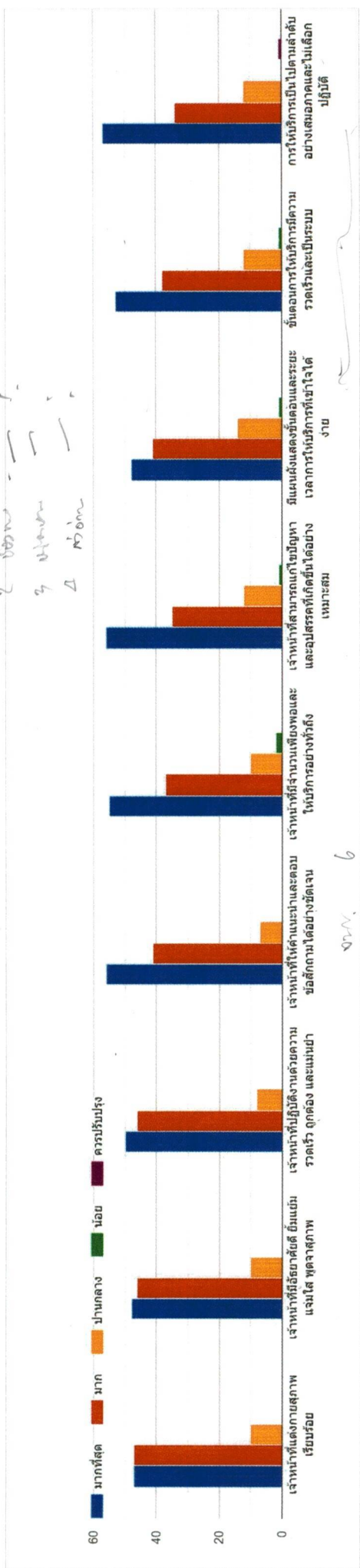
คำตอบ 30 ข้อ



- ติดต่อสอบถาม
- ขอคำแนะนำ
- ร้องเรียน/ร้องทุกข์

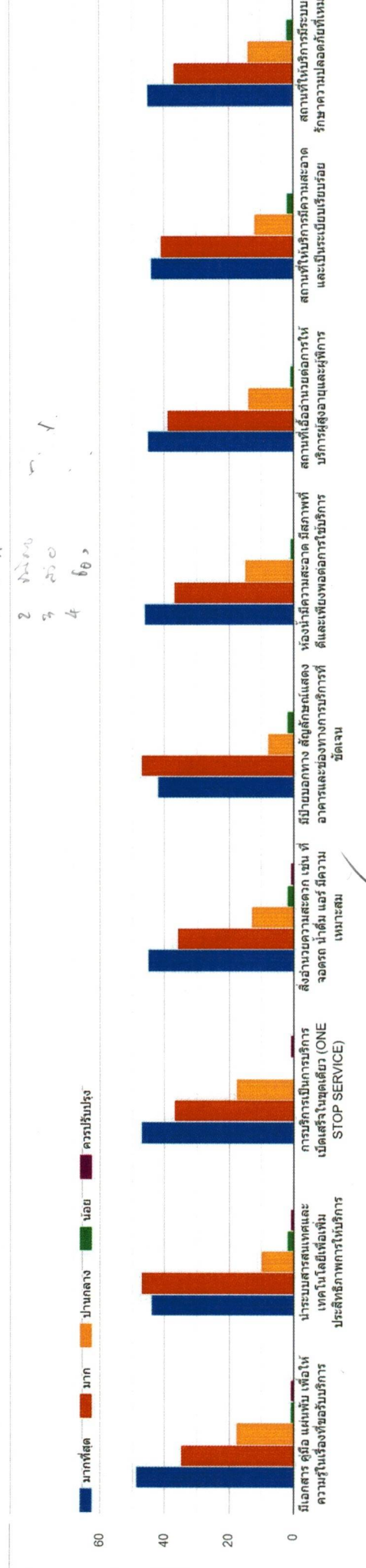


18 lip  
 4 apr  
 1 mar 3 1000 1 (ver. 3)  
 2 1000  
 3 1000  
 4 1000

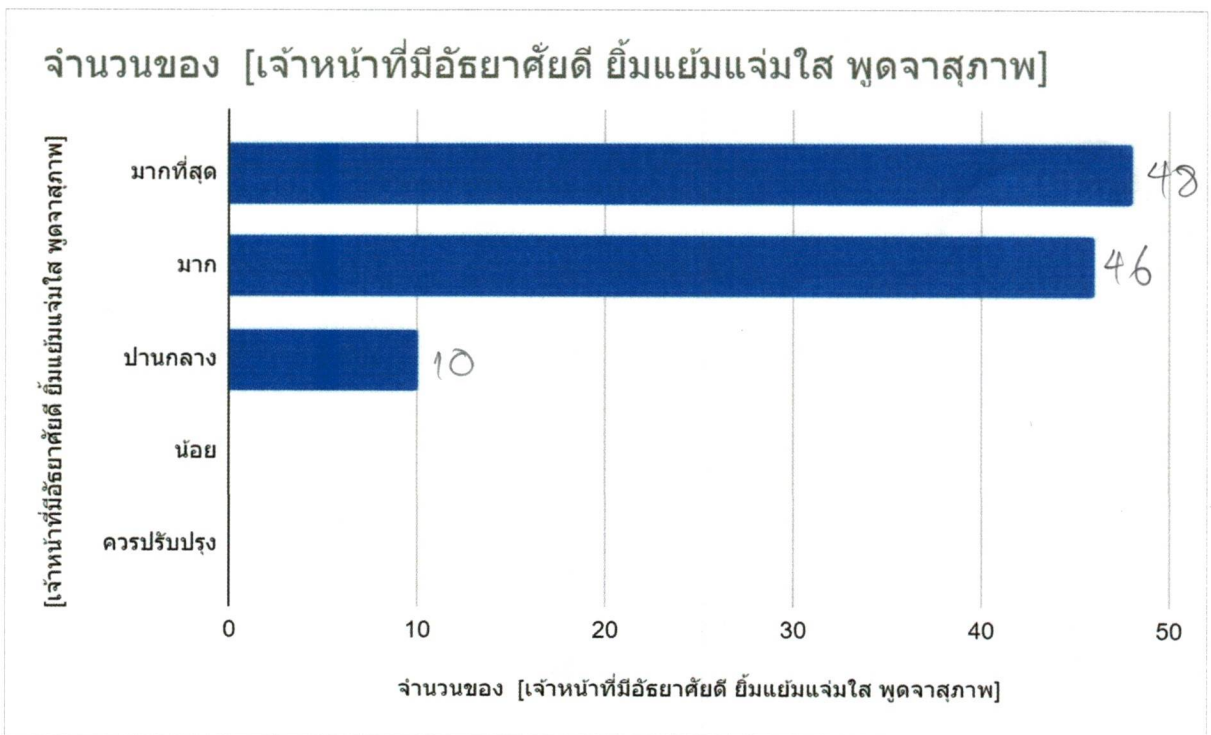
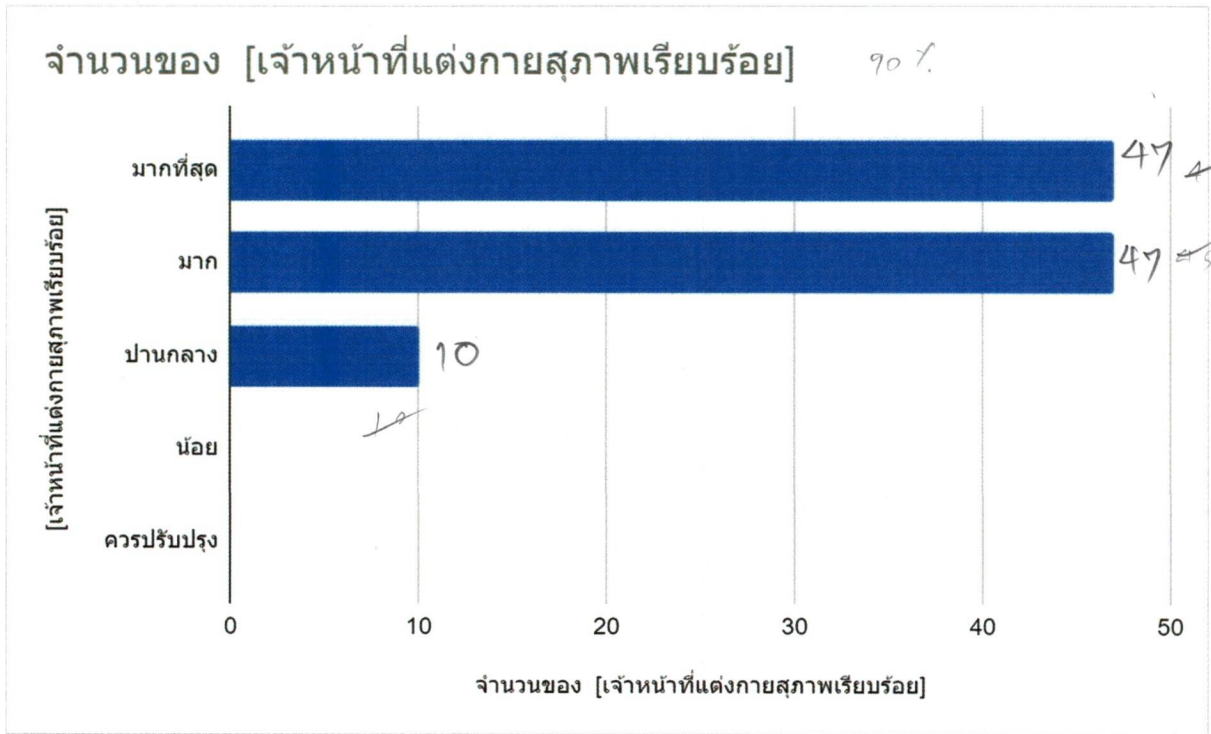


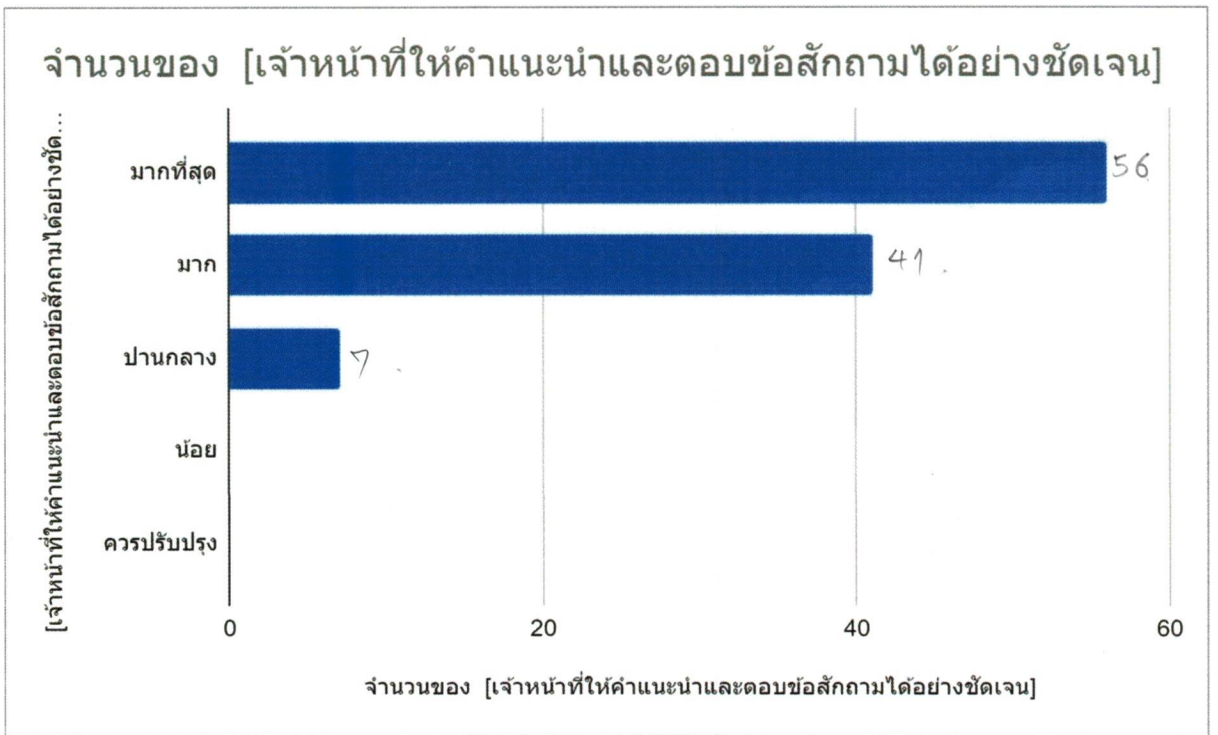
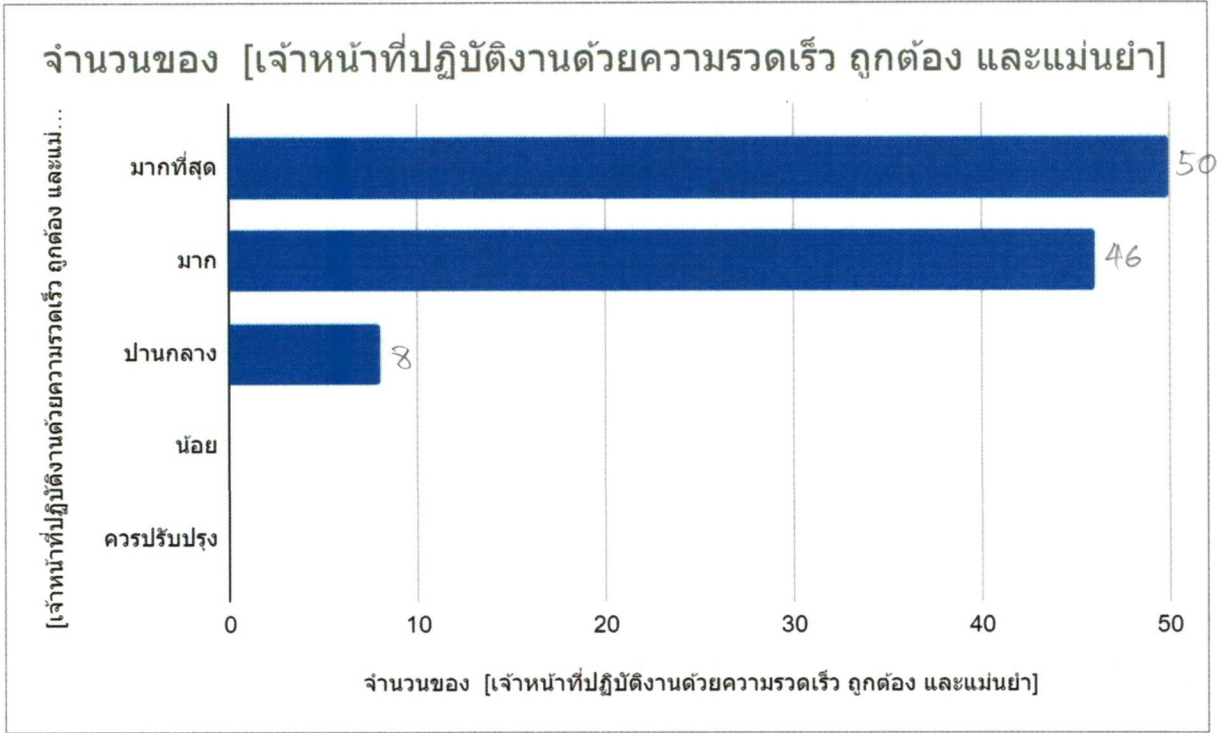
นิโชน

1 mar  
 2 1000  
 3 1000  
 4 1000

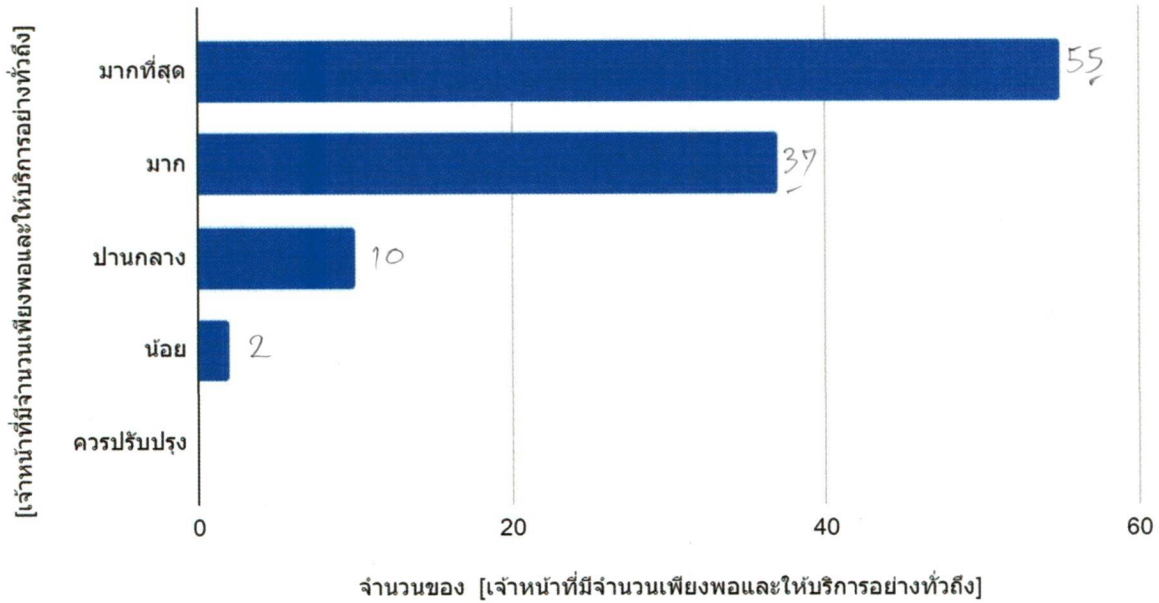


60000

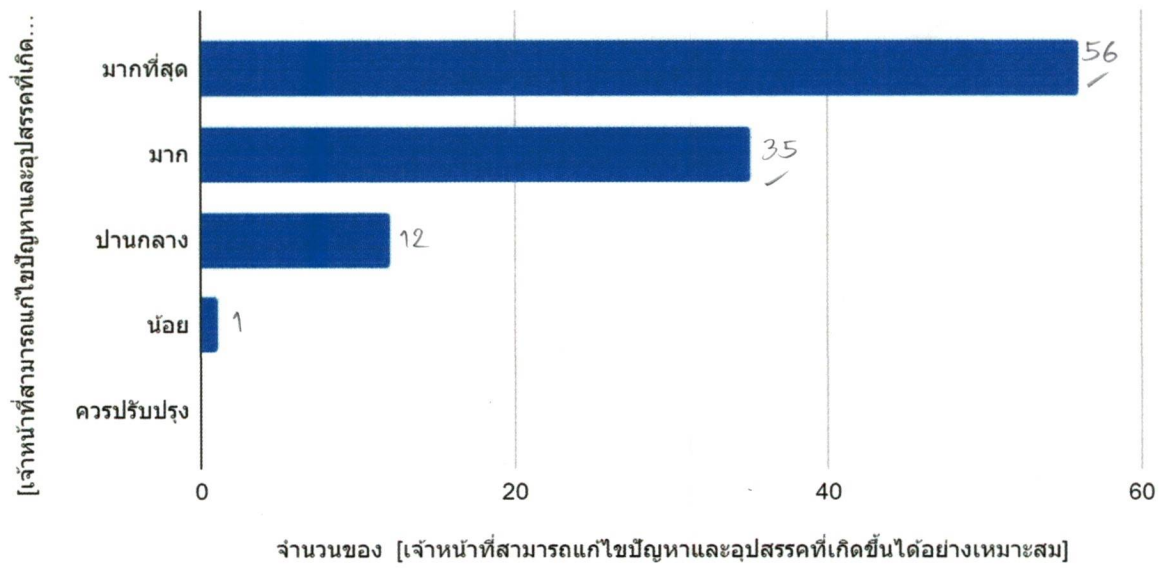




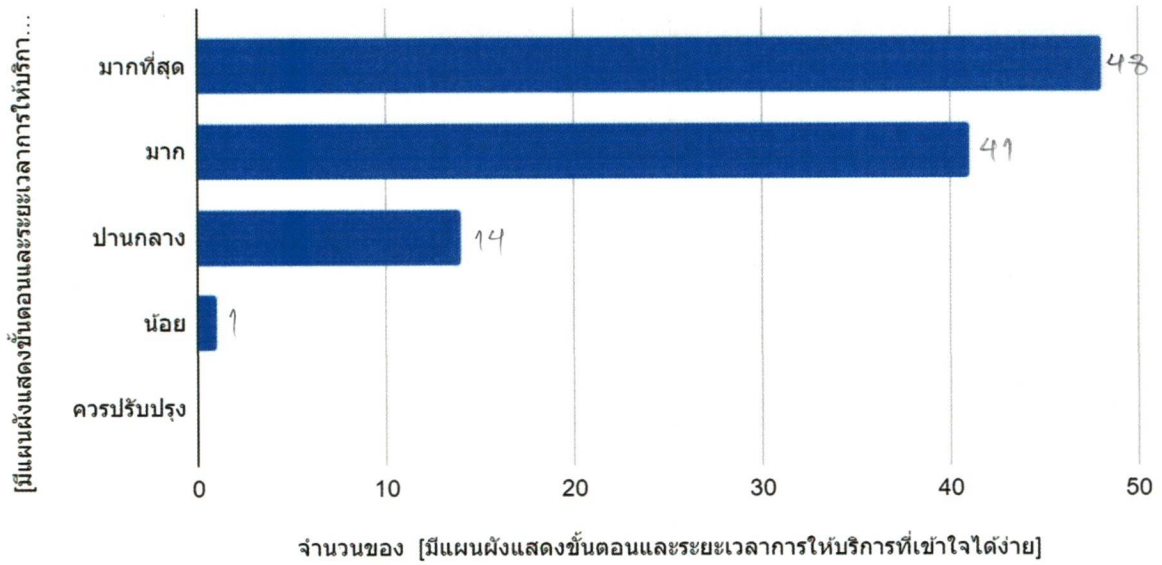
### จำนวนของ [เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง]



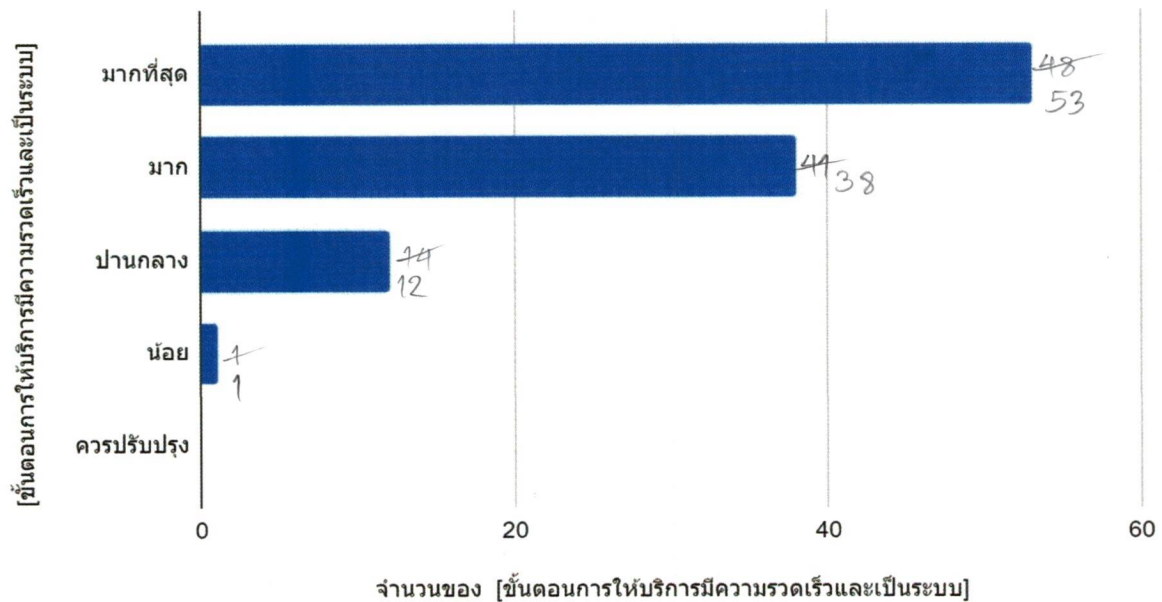
### จำนวนของ [เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม]



จำนวนของ [มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย]

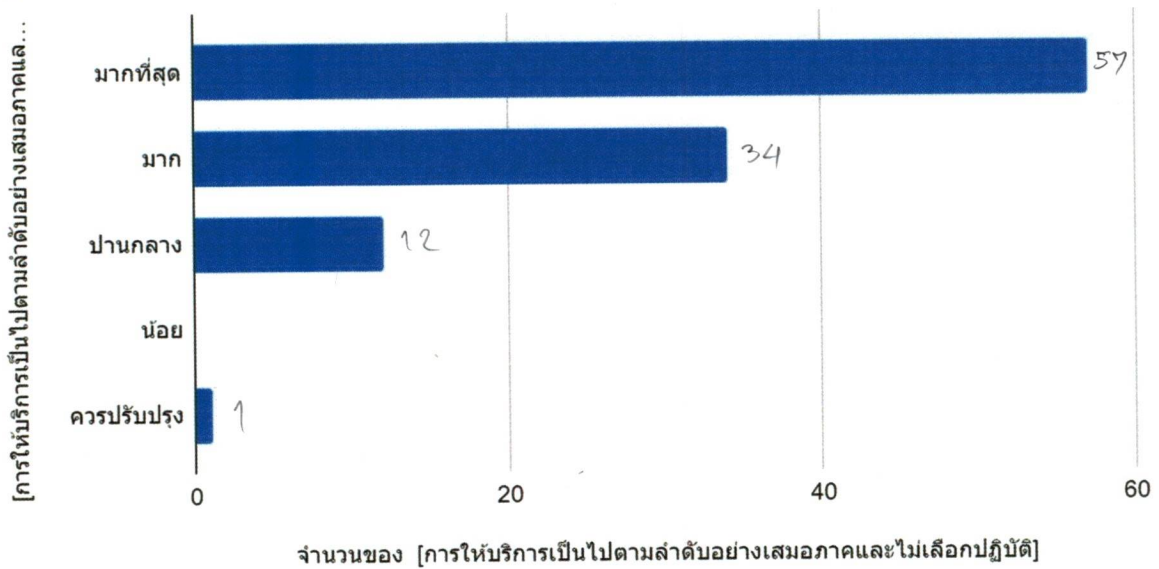


จำนวนของ [ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นระบบ]

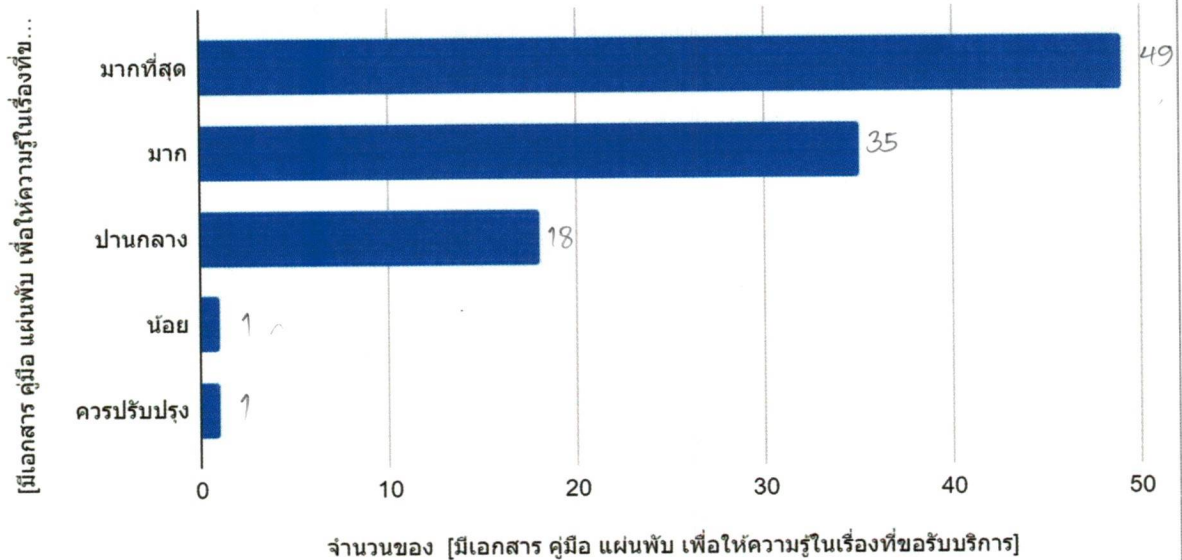




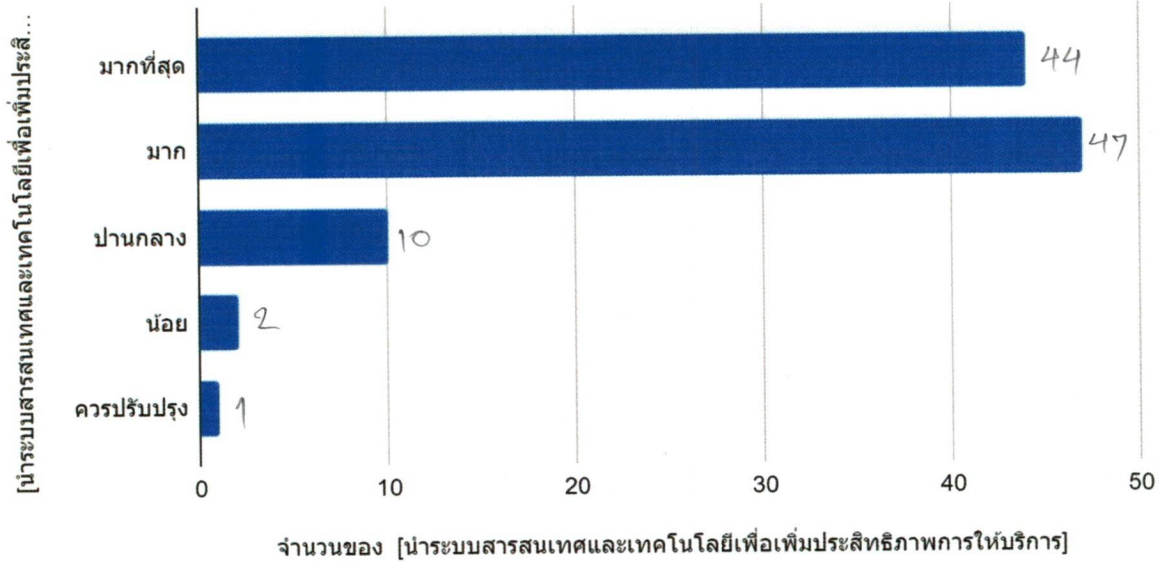
จำนวนของ  
[การให้บริการเป็นไปตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ]



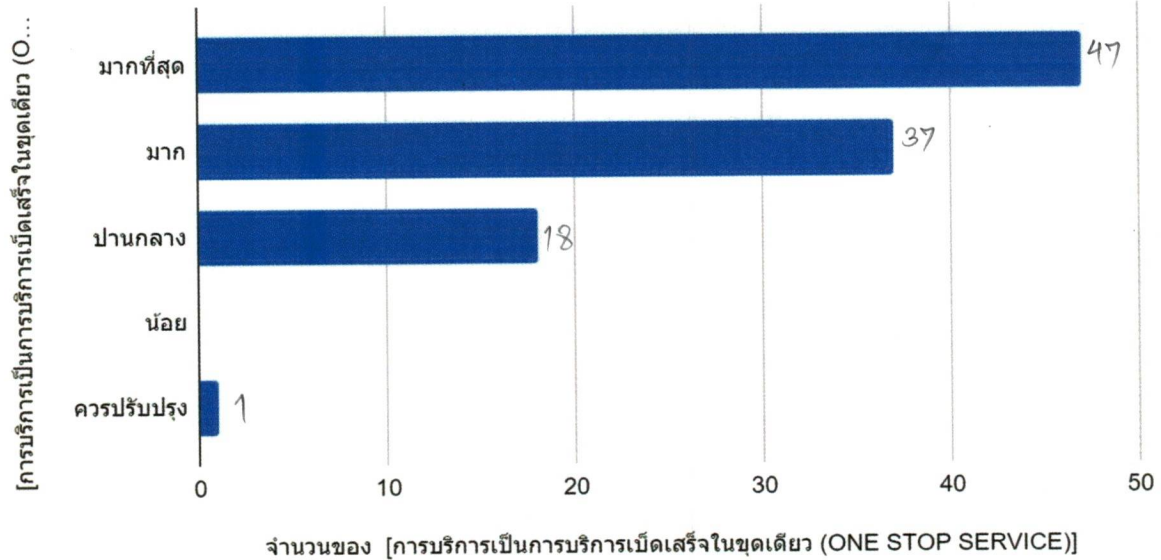
จำนวนของ [มีเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ  
เพื่อให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ]



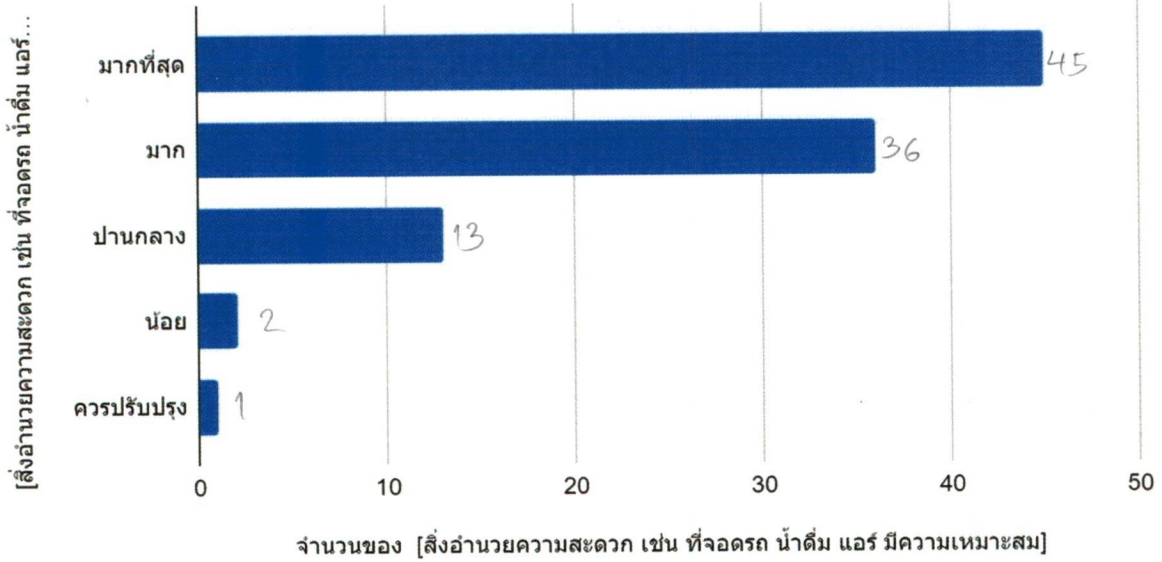
จำนวนของ [นาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ]



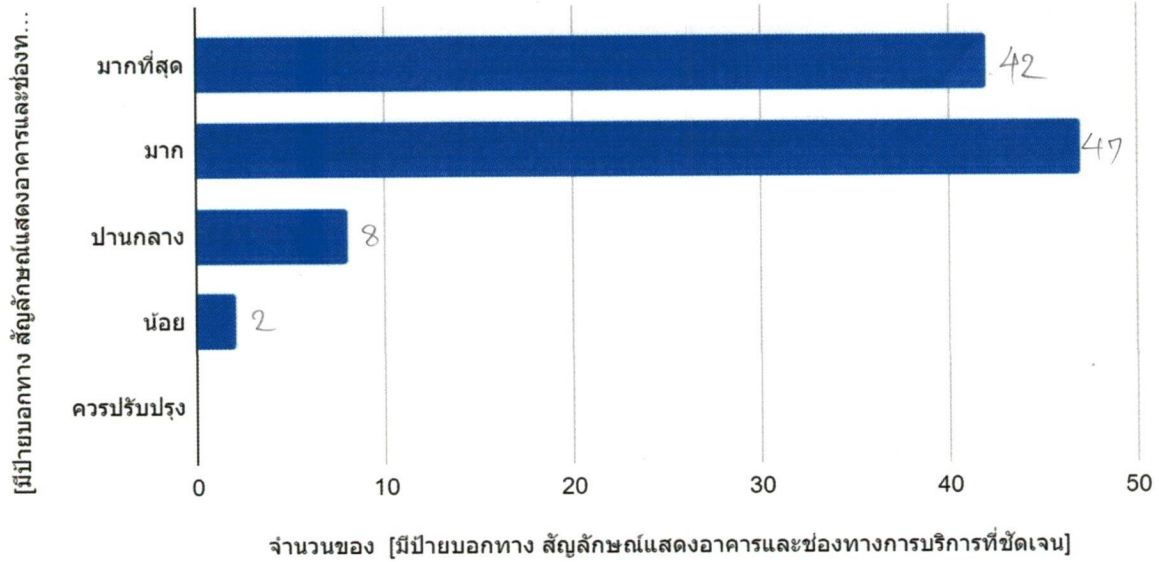
จำนวนของ [การบริการเป็นการบริการเบ็ดเสร็จในชุดเดียว (ONE STOP SERVICE)]



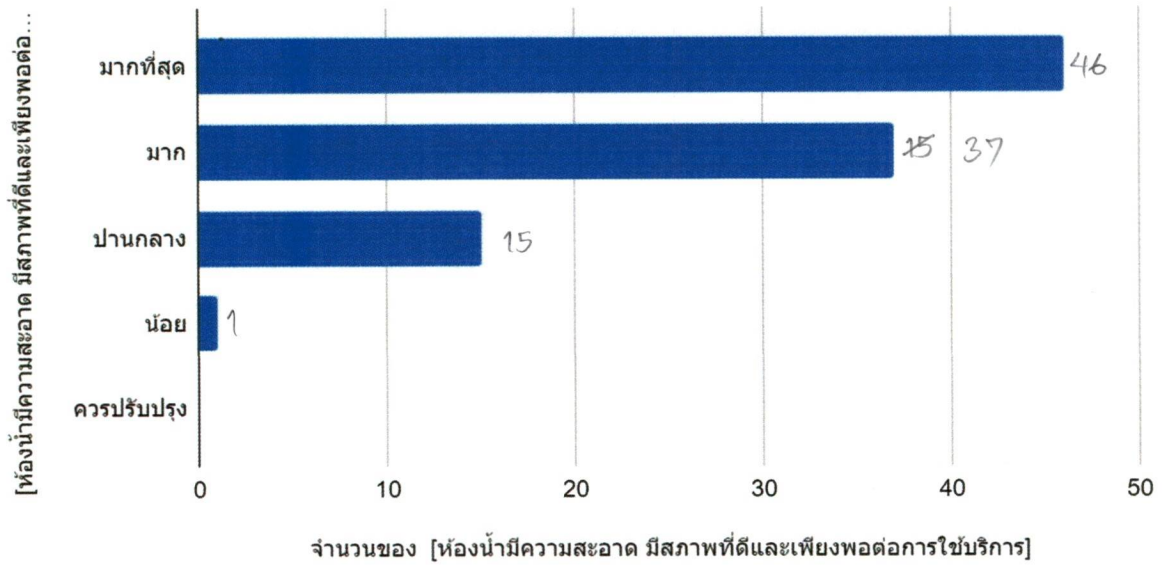
จำนวนของ [สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์  
มีความเหมาะสม]



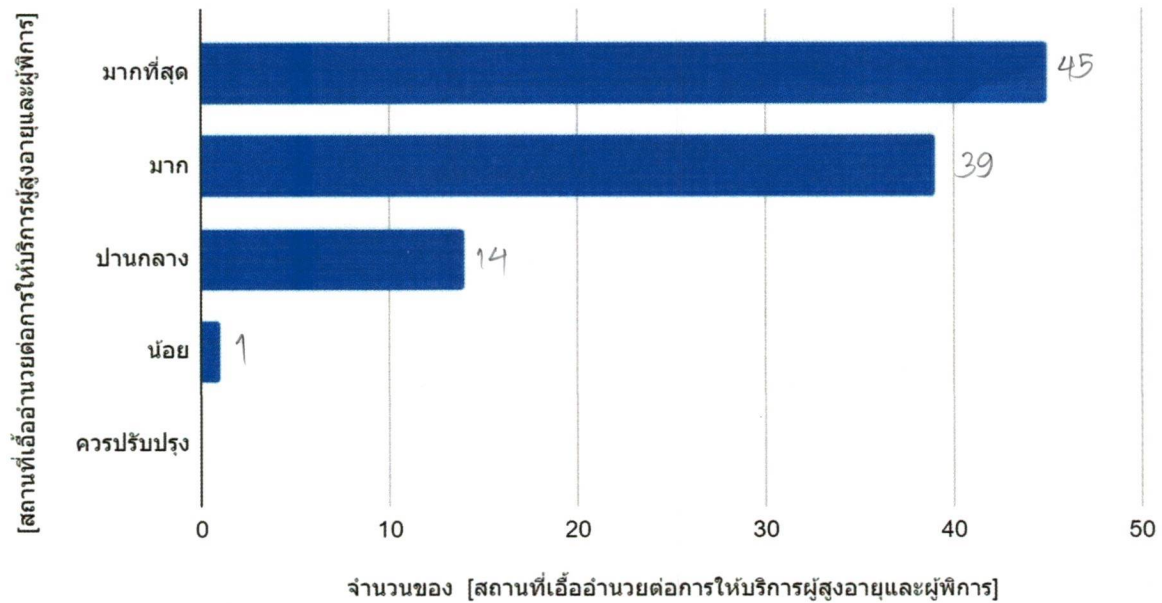
จำนวนของ [มีป้ายบอกทาง  
สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน]



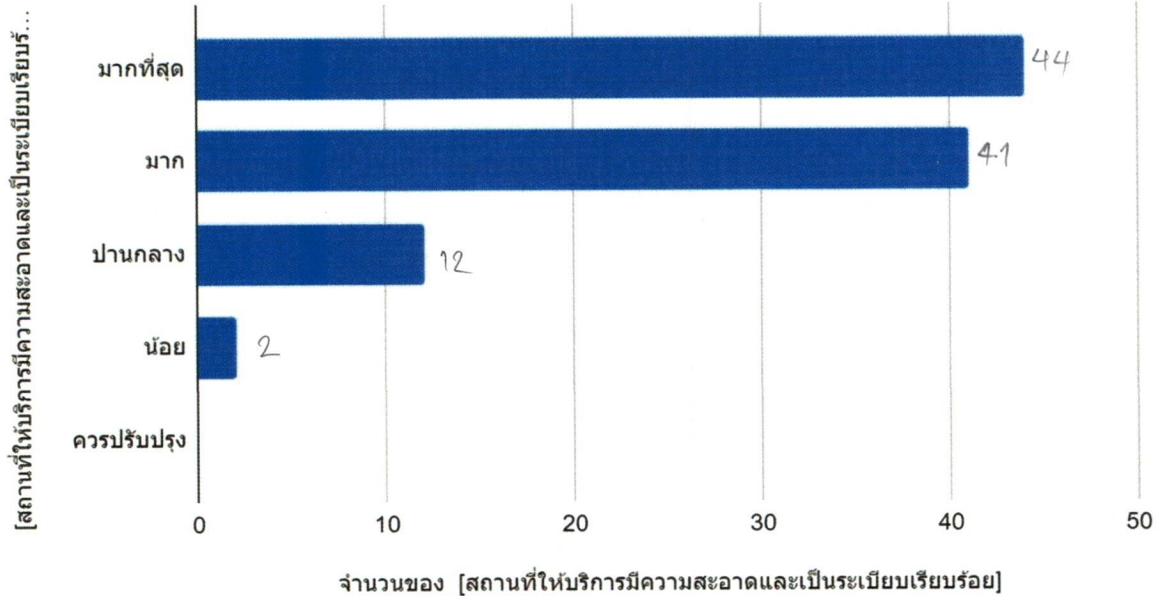
จำนวนของ [ห้องน้ำมีความสะอาด มีสภาพที่ดีและเพียงพอต่อการให้บริการ]



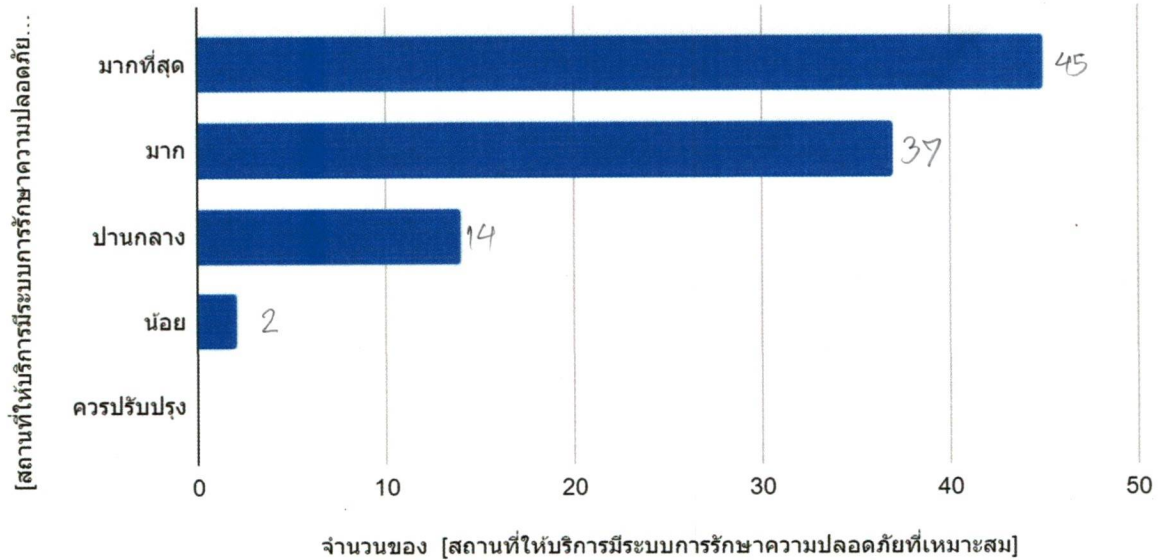
จำนวนของ [สถานที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุและผู้พิการ]



### จำนวนของ [สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย]

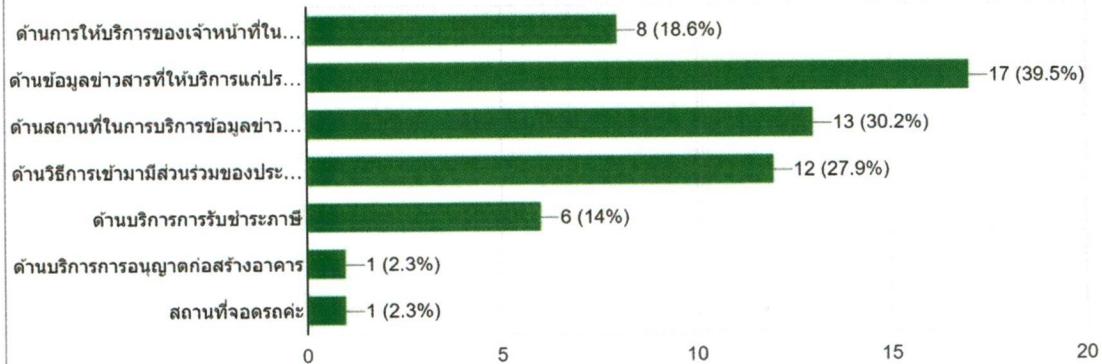


### จำนวนของ [สถานที่ให้บริการมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม]



ท่านคิดว่า เทศบาลเมืองบ้านบึงควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 43 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 1 ข้อ

งานประชาสัมพันธ์สิทธิของประชาชน ยังไม่ทั่วถึงทุกกลุ่ม คนที่มีกำลังทรัพย์ก็สามารถติดตามเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่า คนที่ไม่สามารถเข้าถึงอาจจะไม่ทราบสิทธิประโยชน์ใดๆ อยากให้ หน่วยงานที่ดูแลกระจายลงตามเขต ตั้งจุดกระจายข้อมูลใหญ่ๆคะ